

Algemene Voorwaarden, Service Overeenkomst en Verwerkersovereenkomst

Opdrachtnemer is erop gericht haar dienstverlening en de samenwerking met haar Opdrachtgevers continu te optimaliseren. Dit kan betekenen dat Opdrachtnemer wijzigingen aanbrengt in haar dienstverlening. Grote wijzigingen maakt Opdrachtnemer altijd kenbaar aan haar Opdrachtgevers, bijvoorbeeld via een nieuwsbrief of een gerichte e-mail.

Omdat Opdrachtnemer een standaardapplicatie (Fortes Change Cloud) en standaarddienstverlening levert, is de verwerkersovereenkomst opgenomen in deze Algemene Voorwaarden en Serviceovereenkomst. De gehanteerde definities sluiten aan bij de AVG. Opdrachtnemer verwerkt uitsluitend persoonsgegevens in opdracht van Opdrachtgever en om de overeenkomst uit te voeren.

V4.0

Augustus 2026

Inhoudsopgave

Over deze Algemene Voorwaarden, Service Overeenkomst en Verwerkersovereenkomst	4
Partijen	4
Doel en achtergrond	4
Gerelateerde documenten	5
Wijzigingen	5
1 Algemene Voorwaarden	6
1.1 Overeenkomst	6
1.1.1 Service	6
1.1.2 Gebruikersrecht	6
1.1.3 Duur van de overeenkomst	6
1.1.4 Indexatie	6
1.1.5 Beëindiging van overeenkomst	6
1.2 Aansprakelijkheid	8
1.2.1 Beperking van aansprakelijkheid	8
1.2.2 Beroeps- en Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering	9
1.3 Juridische Zaken	9
1.3.1 Toepasselijk recht en geschillen	9
1.3.2 Wijzigingen in deze voorwaarden	9
2 Serviceovereenkomst (SLA)	10
2.1 Looptijd en duur van de SLA	10
2.2 Dienstverlening	10
2.2.1 Customer Support	10
2.2.2 Accountmanager	10
2.2.3 Implementatie en consultancy	11
2.2.4 Trainingen	11
2.2.5 Functioneel beheer	11
2.3 Customer Support Center	11
2.3.1 Soorten meldingen en definities	12
2.3.2 Algemene informatie met betrekking tot ondersteuning en incidenten	12
2.3.3 Registratie van meldingen	13
2.3.4 Prioriteiten en responsetijden	13
2.3.5 Requests for Change (RFC)	15
2.3.6 Beschikbaarheid van het Customer Support Center	15
2.3.7 Extra ondersteuning buiten werktijd	16
2.3.8 Toegang klantomgeving	16
2.4 Product	17
2.4.1 Ontwikkeling en versiebeheer	17
2.4.2 Eigendomsrechten	18
2.4.3 Lokale installatie	18

2.5	Fortes Change Cloud	19
2.5.1	Beschikbaarheid	19
2.5.2	Performance	19
2.5.3	Beveiliging	20
2.5.4	Toegang	20
2.5.5	Continuïteit	20
2.5.6	Monitoring	20
2.5.7	Niet beschikbaar door onderhoud	21
2.5.8	Back-up & restore	21
2.5.9	Test- en acceptatieomgevingen	21
2.5.10	Fair use	21
2.5.11	Documentatie	22
2.6	Escalatie en communicatie	22
2.6.1	Rollen en escalatielijn bij Opdrachtgever	22
2.6.2	Escalatieprocedure	22
2.6.3	Rapportage van escalaties	23
2.6.4	Evaluatie van escalaties	24
3	Verwerkersovereenkomst	25
3.1	Verwerkersovereenkomst Fortes Change Cloud	25
3.1.1	Instructies verwerking	25
3.1.2	Geheimhoudingsplicht	26
3.1.3	Privacy rechten	26
3.1.4	Betrokkenen	27
3.1.5	Beveiliging	27
3.1.6	Subverwerkers	27
3.1.7	Meldplicht datalekken	28
3.1.8	Gegevens verwijderen	30

Over deze Algemene Voorwaarden, Service Overeenkomst en Verwerkersovereenkomst

Wanneer Opdrachtgever zakendoet met Opdrachtnemer (Fortes Solutions B.V.), wil Opdrachtgever weten wat hij van Opdrachtnemer kan verwachten. Daarom heeft Opdrachtnemer deze “Algemene Voorwaarden, Serviceovereenkomst en Verwerkersovereenkomst” opgesteld, waarin de dienstverlening, inclusief de verwerking van persoonsgegevens, duidelijk wordt beschreven. Opdrachtnemer streeft naar maximale transparantie en heeft daarom geen aparte Algemene Voorwaarden of Verwerkersovereenkomst met losse juridische artikelen en uitzonderingen; de overeenkomsten moeten voor iedereen goed te begrijpen zijn. Individuele afspraken die in het contract staan, zijn eveneens van toepassing en zijn leidend voor zover deze strijdig zijn met dit document. Als iets niet duidelijk is, verneemt Opdrachtnemer dat graag.

Partijen

Bij deze Algemene Voorwaarden, Serviceovereenkomst en Verwerkersovereenkomst zijn de volgende partijen betrokken:

- Opdrachtnemer: Fortes Solutions B.V., gevestigd aan Capitoel 15 te Enschede, hierna te noemen “Opdrachtnemer” (ook aangeduid als “Fortes”).
- Opdrachtgever: de rechtspersoon of organisatie die met Opdrachtnemer een overeenkomst heeft gesloten zoals vermeld in het contract, hierna te noemen “Opdrachtgever”.

Waar in dit document “Opdrachtnemer” of “Opdrachtgever” staat, wordt de hierboven omschreven partij bedoeld.

Doel en achtergrond

In dit document worden de taken en verantwoordelijkheden van Opdrachtnemer en Opdrachtgever met betrekking tot de afgenomen diensten beschreven. De kwalitatieve en kwantitatieve afspraken voor het beoogde dienstenniveau zijn beschreven in de vorm van servicelevels.

Doelstelling is een heldere beschrijving van de wederzijdse verwachtingen ten aanzien van de door Opdrachtnemer geleverde

producten en/of diensten. Opdrachtnemer en Opdrachtgever streven ernaar de servicelevels te realiseren door goede samenwerking. De in dit document genoemde response-, antwoord- en streefoplostijden zijn inspanningsverplichtingen en gelden niet als fatale termijnen; alleen termijnen die in de hoofdovereenkomst uitdrukkelijk als fataal zijn aangemerkt, gelden als fatale termijnen.

Gerelateerde documenten

Dit document maakt onderdeel uit van de tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer gesloten overeenkomst(en). Bij strijdigheid tussen dit document en het contract zijn de individuele afspraken in het contract leidend.

Wijzigingen

Opdrachtnemer is erop gericht haar dienstverlening en de samenwerking met haar Opdrachtgevers continu te optimaliseren. Dit kan betekenen dat Opdrachtnemer wijzigingen aanbrengt in haar dienstverlening. Grote wijzigingen maakt Opdrachtnemer altijd kenbaar aan haar Opdrachtgevers, bijvoorbeeld via een nieuwsbrief of een gerichte e-mail.

1 Algemene Voorwaarden

Dit onderdeel beschrijft de contractuele afspraken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer: de overeenkomst, de licentie, de looptijd, de beëindiging, de aansprakelijkheid en de juridische bepalingen.

1.1 Overeenkomst

De overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer geldt voor onbepaalde tijd, tenzij in het contract anders is afgesproken. Bij het aangaan van deze overeenkomst ontvangt Opdrachtgever een licentie voor het gebruik van Fortes Change Cloud. Voor deze licentie ontvangt Opdrachtgever jaarlijks een factuur.

1.1.1 Service

Zolang de overeenkomst duurt, heeft Opdrachtgever recht op service (Customer Support en productupdates).

1.1.2 Gebruikersrecht

De licentie voor Fortes Change Cloud mag alleen worden gebruikt:

- Tijdens de looptijd van het contract;
- Voor de eigen onderneming van de Opdrachtgever;
- Voor de maximale aantallen zoals vermeld in het contract.

1.1.3 Duur van de overeenkomst

De overeenkomsten waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, worden aangegaan voor onbepaalde tijd met een minimum van één jaar, tenzij anders overeengekomen.

1.1.4 Indexatie

Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om haar tarieven jaarlijks te indexeren met het consumentenprijsindexcijfer (CPI) van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS).

1.1.5 Beëindiging van overeenkomst

Beide partijen kunnen de overeenkomst door opzegging beëindigen. De opzegtermijn voor de Opdrachtgever bedraagt twee maanden voor de einddatum van de lopende overeenkomst. Opdrachtnemer heeft het recht de overeenkomst te beëindigen als de Opdrachtgever zijn

verplichtingen niet nakomt, surseance van betaling of een faillissement heeft aangevraagd. Ook de Opdrachtgever kan de overeenkomst beëindigen als Opdrachtnemer zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet nakomt. Beide partijen krijgen de gelegenheid hun verplichtingen alsnog na te komen.

Hoe gaan we om met klantdata na beëindiging van de overeenkomst?

Vóór beëindiging kan Opdrachtgever alle gegevens in gebruikelijke formats (zoals MS-Excel, CSV en PDF) exporteren. Opdrachtnemer bewaart een back-up van alle gegevens op de productieomgeving. Na 30 dagen verwijdt Opdrachtnemer deze gegevens definitief. Op verzoek kan Opdrachtnemer de gegevens ook eerder verwijderen. De gegevens blijven volledig beschikbaar als Opdrachtgever het abonnement met minder gebruikers voortzet.

Exit-regeling (stappen bij beëindiging)

Om een soepele overgang te borgen, doorlopen Opdrachtnemer en de Opdrachtgever bij beëindiging de volgende stappen:

- Export door de Opdrachtgever: gedurende de looptijd en tot de einddatum kan de Opdrachtgever zelf alle gegevens exporteren in gangbare formats (MS-Excel, CSV en PDF).
- Ondersteuning bij export of migratie: op verzoek biedt Opdrachtnemer aanvullende ondersteuning. Deze aanvullende werkzaamheden worden op basis van nacalculatie verrekend.
- Bewaartermijn: na de einddatum bewaart Opdrachtnemer de back-up van de productieomgeving nog 30 dagen. Op verzoek van de Opdrachtgever kan Opdrachtnemer de gegevens eerder verwijderen.
- Definitieve verwijdering en bevestiging: na 30 dagen (of eerder op verzoek) verwijdt Opdrachtnemer de gegevens definitief. Op verzoek verstrekt Opdrachtnemer een schriftelijke bevestiging van de verwijdering.
- Voortzetting met minder gebruikers: kiest de Opdrachtgever ervoor het abonnement met minder gebruikers voort te zetten, dan blijven de gegevens volledig beschikbaar.

1.2 Aansprakelijkheid

1.2.1 Beperking van aansprakelijkheid

Opdrachtnemer garandeert dat Fortes Change Cloud voldoet aan de specificaties die zij opgeeft. In geval van fouten zal Opdrachtnemer deze altijd zo snel mogelijk herstellen. Tenzij daar een expliciete afspraak over is gemaakt, kan Opdrachtnemer geen garantie afgeven dat haar software aan alle doelen zal voldoen die de Opdrachtgever heeft. Als deze doelen kenbaar worden gemaakt, kan Opdrachtnemer daar natuurlijk wel over meedenken. Opdrachtnemer besteedt grote zorg aan een juiste werking van Fortes Change Cloud en een correcte uitvoering van haar dienstverlening.

Mocht ondanks deze inspanningen het gebruik van de Fortes Change Cloud leiden tot schade waarvoor Opdrachtnemer aansprakelijk wordt gesteld, dan is de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer beperkt tot het laagste van de volgende twee bedragen:

Eerste bedrag: € 100.000,- - per gebeurtenis of serie van gebeurtenissen met gemeenschappelijke oorzaak waarbij het samengesteld nooit hoger kan zijn dan € 250.000,- - per kalenderjaar.

Tweede bedrag: het totale bedrag dat Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever in rekening heeft gebracht voor Licenties in de twaalf maanden voorafgaand aan de gebeurtenis.

Opdrachtnemer sluit haar aansprakelijkheid uit voor indirecte schade (dit is onder meer, maar niet beperkt tot: gederfde omzet, gederfde winst en gemiste kansen).

Opdrachtnemer kan op de aansprakelijkheidsbeperkingen geen beroep doen als er sprake is van opzettelijk of bewust roekeloos handelen van haarzelf of van haar medewerkers. De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is uitgesloten als de Opdrachtgever of door hem ingeschakelde derden wijzigingen in de producten van Opdrachtnemer heeft aangebracht, wat niet is toegestaan. Opdrachtnemer en de Opdrachtgever zijn niet aansprakelijk ten opzichte van elkaar als er sprake is van overmacht in de zin van de wet. Onder overmacht wordt ook verstaan: overmacht bij toeleveranciers van partijen, ondeugdelijke nakoming van verplichtingen van toeleveranciers die door de Opdrachtgever aan Opdrachtnemer zijn voorgeschreven, storingen in het

elektriciteitsnet en storingen die dataverkeer belemmeren voor zover de oorzaak daarvan niet is te wijten aan partijen zelf.

1.2.2 Beroeps- en Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering

Opdrachtnemer beschikt over een gecombineerde Beroeps- en Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering voor uitzonderlijke calamiteiten die Opdrachtnemer zelf niet kan of wil dragen.

Als Opdrachtgever een klacht of claim heeft, is het van belang dat Opdrachtgever deze zo snel mogelijk bij Opdrachtnemer meldt. Opdrachtnemer kan dan direct aan de slag om een oplossing te vinden. Daarnaast moet Opdrachtnemer een claim ook melden bij haar verzekeraar. Wat er ook misgaat, Opdrachtnemer zoekt altijd in goed overleg naar de juiste oplossing.

1.3 Juridische Zaken

1.3.1 Toepasselijk recht en geschillen

De Opdrachtgever en Opdrachtnemer kiezen voor de toepasselijkheid van Nederlands recht op alle overeenkomsten en geschillen. Om die reden is het Weens Koopverdrag, dat eigen regels kent voor internationale koopovereenkomsten, uitgesloten. Mochten er geschillen ontstaan tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, dan zullen die exclusief worden voorgelegd aan de rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht.

1.3.2 Wijzigingen in deze voorwaarden

Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om de SLA, Algemene Voorwaarden en Verwerkersovereenkomst te wijzigen. Wijzigingen zullen worden gepubliceerd op de Customer Support Portal en bij grote aanpassingen zullen Opdrachtgevers hiervan per e-mail op de hoogte worden gesteld.

2 Serviceovereenkomst (SLA)

Dit onderdeel beschrijft de dienstverlening en de serviceniveaus: support, incidentafhandeling, response- en streefwaarden, beschikbaarheid, onderhoud, versiebeheer en escalatie.

2.1 Looptijd en duur van de SLA

De serviceovereenkomst (SLA) is onlosmakelijk verbonden met de overeenkomst. De looptijd van de SLA loopt gelijk met de looptijd van de overeenkomst.

2.2 Dienstverlening

Om het maximale uit Fortes Change Cloud te halen, is het van belang om deze vanaf het begin goed in te richten. Opdrachtnemer ondersteunt de Opdrachtgever met consultants bij het implementeren van Fortes Change Cloud. Om goed met Fortes Change Cloud te kunnen werken is het noodzakelijk dat de gebruikers trainingen volgen. Opdrachtnemer heeft geselecteerde partners met wie wordt samengewerkt.

2.2.1 Customer Support

De dienstverlening rond Customer Support staat beschreven onder het hoofdstuk Customer Support Center.

2.2.2 Accountmanager

Voor Opdrachtgever is de accountmanager de primaire contactpersoon binnen Opdrachtnemer. Bij vragen over het abonnement, aanpassingen in de software, wijzigingen in contactpersonen en overige vragen kan Opdrachtgever altijd bij de accountmanager terecht. Weet Opdrachtgever niet wie de accountmanager is, dan kan Opdrachtgever een e-mail sturen aan sales@fortes.nl.

Contactpersonen actueel houden. De Opdrachtgever vult de contactpersonen zelf in en houdt deze actueel in de Fortes Change Cloud. Het gaat in ieder geval om de rollen functioneel beheer, administratie/financieel en security/privacy. Opdrachtnemer gebruikt deze gegevens voor belangrijke communicatie, zoals aankondigingen van onderhoud en releases, statusupdates bij meldingen en berichtgeving bij een (dreigend) datalek. Opdrachtnemer mag afgaan op de contactpersonen zoals die in de software zijn geregistreerd;

wijzigingen verwerkt de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk zelf of geeft deze door aan de accountmanager.

2.2.3 Implementatie en consultancy

Opdrachtnemer benoemt voor de begeleiding van het implementatietraject een lead consultant. Deze stelt samen met de Opdrachtgever een projectplan op met de planning, doelstellingen en verantwoordelijkheden. De Opdrachtgever zorgt ervoor dat er een contactpersoon beschikbaar is om mee samen te werken aan het succes van het traject. Incidentele of aanvullende consultancywerkzaamheden van één (1) of meer losse dagen kan de Opdrachtgever in overleg met de accountmanager van Opdrachtnemer plannen. Een consultancywerkdag is effectief 8 uur, een halve dag 4 uur. Consultancy draagt de Opdrachtgever over aan het Support Center zodra het implementatieproject is afgerond.

2.2.4 Trainingen

Om goed met Fortes Change Cloud te kunnen werken is het noodzakelijk dat de gebruikers trainingen volgen. Opdrachtnemer voorziet haar Opdrachtgevers van actueel materiaal via de kennisportal en trainingen die gefaciliteerd worden door partners van Opdrachtnemer.

2.2.5 Functioneel beheer

Om zorg te dragen voor continu goed ingerichte software en beheer hiervan, is het goed beleggen en inrichten van functioneel beheer bij de Opdrachtgever van groot belang. Opdrachtnemer verwacht van haar Opdrachtgevers dat minimaal één (1) persoon bij de opdrachtgever wordt aangewezen voor het uitvoeren van het functioneel beheer van de software van Opdrachtnemer.

2.3 Customer Support Center

Opdrachtnemer heeft een eigen supportorganisatie. De medewerkers van het Support Center van Opdrachtnemer verhelpen problemen en beantwoorden vragen over Fortes Change Cloud. Via de Customer Support Portal kan een melding worden geregistreerd. Opdrachtnemer verwacht van de Opdrachtgever dat deze altijd eerst de informatie op de Customer Support Portal raadpleegt voordat een melding wordt geregistreerd. Elke melding wordt beoordeeld en geclassificeerd; betreft het een incident (verstoring), dan krijgt het een prioriteit. De

Opdrachtgever kan via de Customer Support Portal de afhandeling van de melding volgen.

2.3.1 Soorten meldingen en definities

Een melding aan het Support Center wordt na registratie ingedeeld in een van de volgende typen:

- Incident: een ongeplande onderbreking of vermindering van de kwaliteit van de dienst (verstoring). Zie 'Prioriteiten en responsetijden' en 'Streefoplostijden en workarounds'.
- Vraag (gebruikersvraag): een functionele vraag over de dienst. Zie 'Vragen (gebruikersvragen)'.
- Wijziging (Request for Change, RFC): een verzoek om een wijziging in de dienst door te voeren. Zie 'Requests for Change (RFC)'.

2.3.2 Algemene informatie met betrekking tot ondersteuning en incidenten

De medewerkers van het Support Center van Opdrachtnemer verhelpen problemen en beantwoorden vragen over Fortes Change Cloud. De verschillende typen meldingen zijn beschreven onder 'Soorten meldingen en definities'. Geregistreerde gebruikers en beheerders van Fortes Change Cloud kunnen via de Customer Support Portal een melding registreren en contact opnemen met het Support Center voor ondersteuning.

Voorwaarden voor het ontvangen van support zoals beschreven in deze SLA zijn:

- De Opdrachtgever dient de applicatie te gebruiken conform het bedoelde gebruik;
- De Opdrachtgever dient naar redelijkheid ondersteuning te geven aan Opdrachtnemer voor het oplossen van het incident;
- De Opdrachtgever dient toegang te geven aan Opdrachtnemer tot systemen indien noodzakelijk om het probleem te kunnen analyseren en/of op te lossen.

Onder de support van Opdrachtnemer en bijbehorende responsetijden vallen niet: werkzaamheden op locatie van de Opdrachtgever, installatie van updates/patches, advies of ondersteuning voor externe systemen/software, het analyseren/oplossen van problemen als gevolg

van hardware en/of operating systemen van de Opdrachtgever (tenzij ontstaan door direct toedoen van Opdrachtnemer).

2.3.3 Registratie van meldingen

Opdrachtnemer verwacht van de Opdrachtgever dat hij altijd eerst de Customer Support Portal en alle overige beschikbare documentatie (online/print) raadpleegt. Wanneer er geen oplossing voorhanden is, kan de Opdrachtgever online een melding voor het Support Center registreren via de Customer Support Portal. Elke melding wordt door de supportmedewerker beoordeeld, geclassificeerd en, indien het een incident betreft, voorzien van een prioriteit die bepalend is voor de afhandeling. Bij een acute situatie kan de Opdrachtgever na het registreren telefonisch contact zoeken met het Support Center; in alle gevallen dient de melding gedetailleerd via de Customer Support Portal te worden vastgelegd.

De Opdrachtgever kan via de Customer Support Portal de afhandeling van de melding volgen. Bij elke statuswijziging ontvangt hij hiervan een update per e-mail. De Opdrachtgever is betrokken bij de afhandeling en kan reacties en aanvullende informatie toevoegen.

2.3.4 Prioriteiten en responsetijden

Elk incident krijgt een prioriteit toegewezen. Deze wordt toegekend door de supportmedewerker die het incident in behandeling neemt. De richtlijnen voor prioritering en bijbehorende responsetijden zijn als volgt.

Urgent (Prio 1). Een urgent incident impliceert dat de applicatie in het geheel niet gebruikt kan worden of functioneel zodanig verstoord is dat de applicatie niet gebruikt kan worden. Bedrijfskritieke taken kunnen niet uitgevoerd worden. Bij deze incidenten zal Opdrachtnemer continu bezig zijn met het realiseren van een (tijdelijke) oplossing. Een tijdelijke oplossing zal later omgezet worden naar een definitieve oplossing, indien van toepassing. De Opdrachtgever wordt minimaal tweemaal per dag op de hoogte gehouden. Eerste response binnen 1 werkuur, inhoudelijk binnen 4 werkuren.

Hoog (Prio 2). Een incident met hoge prioriteit impliceert dat de functionaliteit van de applicatie serieus aangetast is maar er wel doorgewerkt kan worden. Belangrijke taken kunnen niet uitgevoerd worden. Bij deze incidenten zal Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk een (tijdelijke) oplossing realiseren. Een tijdelijke oplossing zal later omgezet

worden naar een definitieve oplossing, indien van toepassing. De Opdrachtgever wordt minimaal éénmaal per dag op de hoogte gehouden. Eerste response binnen 4 werkuren, inhoudelijk binnen 8 werkuren.

Normaal (Prio 3). Een incident met normale prioriteit raakt het dagelijks gebruik, maar er kan wel normaal doorgewerkt worden. Belangrijke taken kunnen worden uitgevoerd. Bij deze incidenten zal Opdrachtnemer een oplossing realiseren op de kortst mogelijke termijn, rekening houdend met planning en beschikbaarheid. De Opdrachtgever wordt minimaal één keer per week op de hoogte gehouden tijdens het analyseren van het probleem en bepalen van de oplossing. Eerste response binnen 8 werkuren, inhoudelijk binnen 16 werkuren.

Laag (Prio 4). Een incident met lage prioriteit heeft geen effect op het dagelijks gebruik. Bij deze incidenten realiseert Opdrachtnemer naar redelijkheid een oplossing, rekening houdend met planning en beschikbaarheid. Opdrachtgever wordt minimaal eens per twee weken op de hoogte gehouden tijdens het analyseren van het probleem en het bepalen van de oplossing. Eerste response binnen 16 werkuren, inhoudelijk binnen 96 werkuren. Meldingen voor niet-productieomgevingen (test en acceptatie) worden één prioriteitsniveau lager behandeld, met prio 4 als laagste classificatie.

Streefoplostijden en workarounds

Naast de responsetijden hanteert Opdrachtnemer streefwaarden voor het beschikbaar stellen van een workaround. Deze streefwaarden zijn inspanningsverplichtingen en geen fatale termijnen en gelden voor het aanbieden van een workaround, niet voor een definitieve fix. Een workaround is een tijdelijke oplossing waarmee Opdrachtgever kan doorwerken; een structurele fix wordt in de regel via de reguliere releasecyclus (zie 'Release cycle: major, minor en patch') opgeleverd en is daarom niet aan een vaste termijn gebonden.

- Prio 1 (urgent): workaround; streefwaarde beschikbaar binnen 1 werkdag.
- Prio 2 (hoog): workaround; streefwaarde beschikbaar binnen 5 werkdagen.

- Prio 3 (normaal) en Prio 4 (laag): geen vaste workaround-termijn; de oplossing wordt meegenomen in de planning en de reguliere releasecyclus.

Vragen (gebruikersvragen)

Niet elke melding is een verstoring. Een gebruikersvraag (bijvoorbeeld "hoe werkt functie X?") wordt als apart type melding geregistreerd en kent een eigen antwoordtermijn, los van de prioriteiten voor verstoringen:

- Eerste reactie: binnen 8 werkuren na registratie via de Customer Support Portal.
- Inhoudelijk antwoord: binnen 3 werkdagen. Vergt een vraag meer uitzoekwerk, dan ontvangt de Opdrachtgever binnen deze termijn een terugkoppeling over de verwachte afhandeltermijn.

2.3.5 Requests for Change (RFC)

Een verbetervoorstel of wijzigingsverzoek wordt geregistreerd als Request for Change (RFC). Voor een RFC geldt een aparte afhandeling:

- De RFC wordt via de Customer Support Portal geregistreerd en krijgt een uniek ticketnummer, zodat deze traceerbaar is.
- De RFC wordt beoordeeld en, indien passend binnen de productstrategie, op de product-backlog geplaatst. Plaatsing op de backlog is geen toezegging over realisatie of termijn.
- De prioritering en eventuele realisatie van RFC's worden bepaald via het reguliere productmanagement- en roadmapproces van Opdrachtnemer.
- Zodra een RFC op de backlog is geplaatst, wordt het bijbehorende support-ticket gesloten. De verdere voortgang wordt gevolgd via de productroadmap en de release notes, en niet langer als openstaand incident.

2.3.6 Beschikbaarheid van het Customer Support Center

Via de Customer Support Portal kan 24x7 actuele en relevante informatie geraadpleegd worden, die voorziet in antwoorden op het grootste deel van de gestelde vragen. Telefonisch is het Support Center bereikbaar op maandag t/m vrijdag van 09:00 tot 17:00 uur (Nederlandse tijd) via 088 888 4222, met uitzondering van algemene Nederlandse feestdagen. Meldingen worden geregistreerd via de

Customer Support Portal; daarnaast is Opdrachtnemer bereikbaar via e-mail op support@fortes.nl. Buiten kantoortijden (17:00u-9:00u Nederlandse tijd tijd) is voor Prio 1-incidenten het storingsnummer 088 888 4200 beschikbaar.

2.3.7 Extra ondersteuning buiten werktijd

Voor ondersteuning tijdens kritische momenten buiten de reguliere beschikbaarheid van het Customer Support Center kan Opdrachtgever extra ondersteuning van het Support Center krijgen (bijvoorbeeld bij het upgraden van systemen die niet door Opdrachtnemer worden gehost). Dit moet minimaal 5 werkdagen van tevoren worden aangevraagd via de accountmanager. Deze extra ondersteuning wordt op basis van nacalculatie verrekend.

Voor acute situaties buiten de reguliere openingstijden is Opdrachtnemer telefonisch bereikbaar via het storingsnummer 088 888 4200. Dit nummer is uitsluitend bedoeld voor Prio 1-incidenten (de applicatie is volledig onbruikbaar of onbereikbaar). Reguliere vragen, wensen en Prio 2-Prio 4-incidenten worden via de Customer Support Portal geregistreerd en afgehandeld. Ook bij een telefonische melding registreert de Opdrachtgever het incident - zo mogelijk vooraf - in de Customer Support Portal, zodat de melding volledig en traceerbaar is.

2.3.8 Toegang klantomgeving

Tijdens het afhandelen van een incident kan een medewerker van Opdrachtnemer op verschillende wijzen toegang vragen tot de klantomgeving:

- Door op afstand met de Opdrachtgever mee te kijken.
- De supportmedewerker vraagt een back-up van de klantomgeving op voor intern onderzoek. Dit gebeurt uitsluitend op verzoek of met toestemming van Opdrachtgever en conform de Verwerkersovereenkomst (onderdeel 3).
- De Opdrachtgever geeft de medewerker van Opdrachtnemer tijdelijke toegang tot de klantomgeving. De Opdrachtgever kan zelf het autorisatieniveau bepalen.

2.4 Product

2.4.1 Ontwikkeling en versiebeheer

Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de Opdrachtgever met de meest recente versie van Fortes Change Cloud kan werken. Wettelijke wijzigingen en noodzakelijke updates worden alleen doorgevoerd in de laatste versie van de programmatuur. Elke uitlevering wordt voorzien van release notes. Hierin wordt beschreven welke onderdelen zijn aangepast. De verwachte installatie van een nieuwe versie wordt van tevoren aangekondigd en afgestemd met de Opdrachtgever.

Release cycle: major, minor en patch

Opdrachtnemer hanteert semantisch versiebeheer volgens het principe major.minor.patch en kent de volgende releasecyclus:

- Major release (bijvoorbeeld van 5.x.x naar 6.0.0): grote functionele uitbreidingen en/of technische wijzigingen die impact kunnen hebben op de inrichting of het gebruik. Opdrachtnemer hanteert een halfjaarlijkse majorreleasecyclus; major releases worden ruim van tevoren aangekondigd en met Opdrachtgever afgestemd.
- Minor release (bijvoorbeeld van 6.1.x naar 6.2.0): nieuwe, backwards-compatibele functionaliteit en verbeteringen, uitgebracht in een tussentijdse minorreleasecyclus. Minor releases worden aangekondigd via de release notes.
- Patch release (bijvoorbeeld van 6.2.0 naar 6.2.1): bugfixes en security-updates in een doorlopende patchreleasecyclus. Patches en hotfixes kunnen doorlopend en, indien noodzakelijk, zonder vooraankondiging worden uitgeleverd (zie 'Niet beschikbaar door onderhoud').

Alle Opdrachtgevers worden halfjaarlijks bijgewerkt naar de laatste versie. Indien gewenst kan tussentijds een minor release worden geïnstalleerd wanneer bepaalde functionaliteit vooruitlopend op de major release nodig is. Nieuwe versies (major en minor) en eventuele databaseconversies worden indien een test-/acceptatieomgeving beschikbaar is (niet elke Opdrachtgever beschikt hierover), eerst op de acceptatieomgeving geïnstalleerd en pas na goedkeuring door het (functioneel) applicatiebeheer van Opdrachtgever op de productieomgeving. Altijd in overleg.

2.4.2 Eigendomsrechten

Opdrachtnemer ontwikkelt en levert het softwareproduct Fortes Change Cloud. Het intellectuele eigendomsrecht van Fortes Change Cloud berust (en blijft berusten) bij Opdrachtnemer. De Opdrachtgever mag Fortes Change Cloud gedurende de looptijd van de overeenkomst alleen voor zijn eigen organisatie gebruiken onder de afgesproken voorwaarden. Als een derde beweert dat het intellectuele eigendomsrecht van de programmatuur bij hem ligt, zal Opdrachtnemer de Opdrachtgever vrijwaren. Een voorwaarde daarvoor is wel, dat de Opdrachtgever Opdrachtnemer hierover zo spoedig mogelijk informeert, zijn medewerking verleent aan onderzoek en de afhandeling van de zaak verder geheel overlaat aan Opdrachtnemer. Wanneer de rechter heeft vastgesteld dat het intellectuele eigendom inderdaad bij een derde ligt, zal Opdrachtnemer ervoor zorgen dat de Opdrachtgever gebruik kan blijven maken van de programmatuur of hem voorzien van gelijkwaardige software.

2.4.3 Lokale installatie

De Opdrachtgever kan ervoor kiezen om Fortes Change Cloud lokaal te installeren (dit wordt niet geadviseerd). Hij is in dat geval zelf verantwoordelijk voor de installatie en het updaten van Fortes Change Cloud. Het oplossen van incidenten kan bij lokale installaties een langere doorlooptijd tot gevolg hebben. Voor advies en ondersteuning van de lokale infrastructuur kan de Opdrachtgever gebruik maken van de diensten van Opdrachtnemer, welke op basis van afzonderlijke afspraken rechtstreeks in rekening worden gebracht.

Systeemeisen en productondersteuning. De systeemeisen en productondersteuning die noodzakelijk zijn voor een goede werking van Fortes Change Cloud staan in de documentatie die te vinden is op de Customer Service Portal beschreven. De Opdrachtgever zorgt ervoor dat zijn eigen infrastructuur hiermee minimaal in overeenstemming is.

Licentie. Opdrachtnemer werkt met een jaarlijkse licentiecode waarin de aangeschafte productonderdelen van Fortes Change Cloud met bijbehorende aantallen (o.a. gebruikers, modules) versleuteld zijn. De licentiecode heeft een looptijd van één (1) jaar. Deze wordt automatisch met één (1) jaar verlengd zodra aan alle financiële verplichtingen is voldaan. Wijzigingen in de licentie kunnen telefonisch of via e-mail (sales@fortes.nl) worden aangevraagd.

2.5 Fortes Change Cloud

Softwareproducten van Opdrachtnemer zijn betrouwbaar en veilig. Opdrachtnemer werkt samen met externe partijen voor het beschikbaar stellen van Fortes Change Cloud. De datacenters waar de servers van Opdrachtnemer gehuisvest zijn, bevinden zich uitsluitend in de EER en vallen onder Nederlandse en Europese wet- en regelgeving en voldoen aan de strengste eisen op het gebied van fysieke beveiliging.

2.5.1 Beschikbaarheid

Het softwareproduct Fortes Change Cloud heeft een beschikbaarheid van 99,9% per jaar (gemeten per kalenderjaar) of beter. De beschikbaarheid en performance van Fortes Change Cloud worden continu gemonitord. Bij een storing wordt Opdrachtgever hierover per e-mail geïnformeerd en op de hoogte gehouden over het verloop. Naast het niet beschikbaar zijn door verstoringen kan Fortes Change Cloud niet beschikbaar zijn in de volgende situaties, die niet meetellen voor de beschikbaarheid van 99,9% per jaar:

- Vooraf aangekondigd preventief onderhoud
- Installeren nieuwe versie Fortes Change Cloud
- Gepland onderhoud dat met de Opdrachtgever is overeengekomen
- Calamiteiten als gevolg van natuurrampen en andere overmacht situaties
- Onbeschikbaarheid van embedded Power BI-functionaliteit (indien gebruikt), voor zover veroorzaakt door de Microsoft-dienst.

2.5.2 Performance

Fortes Change Cloud behoort een goede performance te hebben. De uiteindelijke performance is mede afhankelijk van de internetverbinding en inrichting van de omgeving van de Opdrachtgever. Bij performancehinder kan contact gezocht worden met het Support Center. Lokale installaties worden op basis van best effort ondersteund, zonder dat daarbij garanties voor performance kunnen worden gegeven aangezien deze mede afhankelijk is van de hardware van de Opdrachtgever.

2.5.3 Beveiliging

Opdrachtnemer zorgt voor de juiste inzet van middelen, methoden en technieken om de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van Fortes Change Cloud te waarborgen. Controle op misbruik is onderdeel van de (dagelijkse) standaard monitoringswerkzaamheden. Het gehele systeem van informatiebeveiliging is gecontroleerd door een externe auditor en ISO 27001 gecertificeerd. Ook de datacentra waar Fortes Change Cloud wordt gehost zijn ISO 27001 gecertificeerd. Meer informatie over de datacentra kan op verzoek beschikbaar gesteld worden.

2.5.4 Toegang

Elke gebruiker heeft een persoonlijk profiel gekoppeld aan een unieke gebruikersnaam met bijbehorend wachtwoord. Kiest de Opdrachtgever aanvullend voor toegang via een andere verbinding, bijvoorbeeld via SAML ten behoeve van Single-Sign-On (SSO), dan wordt de authenticatie NIET meer door Opdrachtnemer geregeld. De toegang valt dan onder de policy en de verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever.

2.5.5 Continuïteit

Opdrachtnemer beschikt over calamiteitenprocedures om verlies van data door systeemuitval, fysieke vernietiging of anderszins te voorkomen en het herstel van data te bevorderen. De servers en infrastructuur van Opdrachtnemer zijn volledig redundant uitgevoerd en verdeeld over meerdere datacentra.

2.5.6 Monitoring

Door Opdrachtnemer worden systemen, processen en gebruikers 24/7 gemonitord met als doel:

- Storingen te voorkomen of in een vroeg stadium op te lossen. Monitoring is gericht op het tijdig ontdekken van storingen en ongewenst gedrag.
- Verzamelen van algemene gebruikersstatistieken, zoals responsetijden. Deze informatie wordt geanalyseerd en mogelijk ter verbetering besproken met de Opdrachtgever.
- Verzamelen van anonieme statistieken uit de klantomgeving ter verbetering van producten en diensten.

2.5.7 Niet beschikbaar door onderhoud

Opdrachtnemer voert onderhoud zoveel mogelijk uit binnen vaste, periodieke onderhoudsvensters. Deze vensters liggen buiten kantoor tijden: tussen 17:00 en 09:00 uur (Nederlandse tijd) of in het weekend. Over gepland onderhoud waardoor Fortes Change Cloud (mogelijk) niet beschikbaar is, informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever bij voorkeur zeven (7) dagen van tevoren en uiterlijk één (1) dag van tevoren, via de Customer Support Portal en de geregistreerde contactpersonen. Onderhoud dat impact kan hebben op het gebruik wordt indien nodig in overleg met Opdrachtgever ingepland. Incidentele patches en hotfixes kunnen, indien noodzakelijk voor de continuïteit of beveiliging, automatisch en zonder vooraankondiging 's nachts worden uitgevoerd.

2.5.8 Back-up & restore

Elke nacht wordt een back-up gemaakt van de productieomgeving, met een retentie van 30 dagen. Ook van de test- en acceptatieomgeving wordt elke nacht een back-up gemaakt, met een retentie van 7 dagen. Back-ups kunnen op verzoek worden teruggezet; hiervoor kunnen kosten in rekening worden gebracht.

2.5.9 Test- en acceptatieomgevingen

Indien overeengekomen kan Opdrachtnemer een test- en/of acceptatieomgeving beschikbaar stellen; niet elke Opdrachtgever beschikt hierover. Deze omgeving wordt gebruikt om een nieuwe versie van Fortes Change Cloud te testen en om doorontwikkelingen van de Opdrachtgever te testen, zoals nieuwe processen, werkwijzen en inrichtingen. Op de acceptatieomgeving wordt een kopie van de productieomgeving geplaatst. Een nieuwe of ververste test-/acceptatieomgeving (refresh) kan via het Support Center worden aangevraagd. De test- en acceptatieomgeving en de ondersteuning daarop zijn niet standaard bij de licentie inbegrepen; hieraan kunnen aanvullende kosten verbonden zijn.

2.5.10 Fair use

Opdrachtnemer hanteert een "fair use principe". Dit wordt toegepast op het gebruik en de inzet van onderdelen van Fortes Change Cloud anders dan waarvoor ze bedoeld zijn. Opdrachtnemer neemt contact op met de Opdrachtgever wanneer in strijd met het fair use principe gehandeld

wordt en zal in overleg met de Opdrachtgever zoeken naar een oplossing. Pas wanneer in overleg met de Opdrachtgever geen oplossing gevonden kan worden heeft Opdrachtnemer het recht om het gebruik van Fortes Change Cloud te stoppen.

2.5.11 Documentatie

Opdrachtnemer stelt gedurende de looptijd van de overeenkomst Nederlandstalige documentatie beschikbaar aan Opdrachtgever. Deze documentatie beschrijft de actuele eigenschappen en gebruiksmogelijkheden van de dienst en is volledig, accuraat en bijgewerkt. De documentatie is zodanig dat beheerders de inrichting kunnen uitvoeren of wijzigen, en op elke pagina is herkenbaar op welke versie van de documentatie en van de dienst deze betrekking heeft. Opdrachtgever mag de documentatie voor gebruik binnen de eigen organisatie kosteloos reproduceren, met instandhouding van de vermeldingen van auteursrecht.

2.6 Escalatie en communicatie

2.6.1 Rollen en escalatielijnen bij Opdrachtgever

Opdrachtgever wijst zelf de personen aan die de onderstaande rollen vervullen en houdt deze actueel in de Customer Support Portal (zie 'Contactpersonen actueel houden'). De benaming van de rollen kan per organisatie verschillen; bepalend is wie de rol feitelijk vervult. De interne lijn bij Opdrachtgever loopt als volgt:

- Gebruiker/melder: meldt een verstoring of vraag bij het eigen functioneel beheer van Opdrachtgever.
- Functioneel beheerder (applicatiebeheer): eerste aanspreekpunt richting Opdrachtnemer, geautoriseerd om meldingen in te dienen en de toegekende prioriteit af te stemmen.
- Escalatieverantwoordelijke/coördinator: schakelt bij uitblijvende overeenstemming met de accountmanager van Opdrachtnemer.
- Eindverantwoordelijke: de operationeel manager wordt betrokken bij escalatie op tactisch of strategisch niveau.

2.6.2 Escalatieprocedure

Opdrachtgever en Opdrachtnemer bepalen gezamenlijk de prioriteit van een melding. Als op het betreffende niveau geen overeenstemming

wordt bereikt over de prioriteit of de te volgen acties, treedt de escalatieprocedure in werking. De melding wordt intussen conform de geldende prioriteitsregels verder behandeld; de escalatieprocedure loopt hieraan parallel. Voorziet Opdrachtgever een prioriteit hoog of urgent, dan is naast de melding via de portal of e-mail ook telefonisch contact noodzakelijk, zodat Opdrachtnemer direct actie kan ondernemen.

De escalatiestappen zijn:

- Stap 1: het functioneel beheer van Opdrachtgever neemt contact op met het Support Center van Opdrachtnemer.
- Stap 2: wordt geen overeenstemming bereikt, dan schakelt de escalatieverantwoordelijke van Opdrachtgever met de accountmanager van Opdrachtnemer.
- Stap 3: is er op tactisch niveau geen overeenstemming, dan vindt (telefonisch en/of persoonlijk) contact plaats tussen de eindverantwoordelijke bij Opdrachtgever en de operationeel manager van Opdrachtnemer.

Bij elke escalatie wordt minimaal vermeld: de aard van het incident, de impact, mogelijke oplossingen (indien bekend), de gestarte acties en de verwachte oplevertijd (indien bekend).

Contactgegevens voor escalatie:

- Support Center (stap 1): 088 888 4222, op werkdagen 09:00–17:00 uur (Nederlandse tijd); daarbuiten voor Prio 1-incidenten: 088 888 4200.
- Accountmanager (stap 2): 088 888 4244.
- Operationeel manager (stap 3): 088 888 4288.

2.6.3 Rapportage van escalaties

Alle afspraken die tijdens de escalatieprocedure worden gemaakt, worden vastgelegd en per e-mail verstuurd naar de deelnemende partijen op dat escalatieniveau. De inhoud komt overeen met de melding, aangevuld met de gekozen oplossing, de impact daarvan en de geplande vervolgacties en doorlooptijden.

2.6.4 Evaluatie van escalaties

Escalaties worden geëvalueerd tijdens de gesprekken met de accountmanager op tactisch niveau. De meldingen en de opgestelde rapportages vormen de input voor deze besprekingen.

3 Verwerkersovereenkomst

Dit onderdeel beschrijft hoe Opdrachtnemer als verwerker omgaat met de persoonsgegevens die Opdrachtgever als verwerkingsverantwoordelijke invoert, conform de AVG.

3.1 Verwerkersovereenkomst Fortes Change Cloud

Opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens voor en in opdracht van Opdrachtgever. De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) merkt Opdrachtnemer daarom aan als 'verwerker' en Opdrachtgever als 'verwerkingsverantwoordelijke'. De AVG vereist dat Opdrachtnemer en Opdrachtgever een verwerkersovereenkomst sluiten. Omdat Opdrachtnemer een standaardapplicatie (Fortes Change Cloud) en standaarddienstverlening levert, is de verwerkersovereenkomst opgenomen in deze Algemene Voorwaarden en Serviceovereenkomst. De gehanteerde definities sluiten aan bij de AVG. Opdrachtnemer verwerkt uitsluitend persoonsgegevens in opdracht van Opdrachtgever en om de overeenkomst uit te voeren.

3.1.1 Instructies verwerking

De verwerking door Opdrachtnemer bestaat uit het beschikbaar stellen van haar applicaties met daarin de door Opdrachtgever ingevoerde en gegenereerde data. Opdrachtnemer voegt geen gegevens toe, past deze niet aan en verwijdert deze niet zonder schriftelijke instructie. Opdrachtgever kan die instructie geven via een verzoek of via de applicatie.

Binnen de software van Opdrachtnemer kan Opdrachtgever verschillende soorten persoonsgegevens vastleggen. Opdrachtnemer begrijpt dat Opdrachtgever al deze, en eventueel zelf aan te maken, persoonsgegevens of categorieën kan invoeren en dat Opdrachtnemer deze vervolgens verwerkt. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de beoordeling of het doel en de aard van de verwerking bij de dienstverlening van Opdrachtnemer passen.

Opdrachtnemer verzamelt gegevens over het gebruik van haar producten. Deze gegevens ondersteunen Opdrachtnemer om inzicht te krijgen of, hoe en hoe vaak bepaalde onderdelen van het product gebruikt worden. Met deze gegevens kan Opdrachtnemer haar producten en dienstverlening verbeteren. Opdrachtnemer zal deze gegevens niet voor een ander doel gebruiken of aan derden ter beschikking stellen.

Opdrachtnemer zal zonder expliciete toestemming van de Opdrachtgever haar gegevens niet aan derden verstrekken. Opdrachtnemer kan de gegevens van de Opdrachtgever wel aan derden verstrekken voor zover zij daartoe op basis van wettelijke bepalingen verplicht is. Opdrachtnemer neemt verschillende maatregelen om de klantdata optimaal te beschermen. Door het toepassen van zowel administratieve als technische systemen, hebben alleen geautoriseerde gebruikers toegang.

Alle klantdata wordt per Opdrachtgever apart opgeslagen. Alleen beheerders van Opdrachtnemer hebben de mogelijkheid om toegang tot alle klantdata te verkrijgen. De datacenters waar de servers van Opdrachtnemer gehuisvest zijn, bevinden zich uitsluitend in de EER en voldoen aan de strengste eisen op het gebied van fysieke beveiliging, en vallen volledig onder de Nederlandse en Europese rechtsorde.

3.1.2 Geheimhoudingsplicht

Opdrachtnemer is zich ervan bewust dat de informatie die Opdrachtgever met Opdrachtnemer deelt en opslaat binnen Fortes Change Cloud een geheim en bedrijfsgevoelig karakter heeft. De medewerkers van Opdrachtnemer gaan, zoals vastgelegd in hun arbeidsovereenkomst met geheimhoudingsclausule, op verantwoorde wijze om met de informatie van Opdrachtgever.

3.1.3 Privacy rechten

Opdrachtnemer heeft geen zeggenschap over de persoonsgegevens die Opdrachtgever beschikbaar stelt. Zonder expliciete toestemming van Opdrachtgever of een wettelijke verplichting verstrekt Opdrachtnemer geen gegevens aan derden. Opdrachtnemer verwerkt de gegevens ook niet voor andere doeleinden dan afgesproken. Opdrachtgever garandeert dat de persoonsgegevens verwerkt mogen worden op basis van een in de AVG genoemde grondslag. Voor zover vereist mogen auditors (intern of extern) van Opdrachtgever, of door de toezichthouder ingehuurd auditors, audits uitvoeren om te controleren of Opdrachtnemer voldoet aan de voorwaarden en bepalingen uit de overeenkomst, toezichtregels en/of toepasselijke dwingende wetgeving. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever zo snel mogelijk over een dergelijke audit, tenzij dit verboden is.

3.1.4 Betrokkenen

Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de ingevoerde gegevens van de betrokkenen en voor het informeren en bijstaan van de betrokkenen bij de uitoefening van hun rechten. Opdrachtnemer gaat nooit zelf in op verzoeken van betrokkenen en verwijst altijd naar Opdrachtgever als verwerkingsverantwoordelijke. Als een betrokkene haar rechten uitoefent op grond van de AVG of andere toepasselijke regelgeving, helpt Opdrachtnemer Opdrachtgever, voor zover dat binnen de applicatie mogelijk is, zodat Opdrachtgever aan de wettelijke verplichtingen kan voldoen.

3.1.5 Beveiliging

Opdrachtnemer doet er op technisch en organisatorisch vlak alles aan om de persoonsgegevens van Opdrachtgever te beveiligen tegen verlies of andere onrechtmatige verwerking. Opdrachtnemer is ISO 27001 gecertificeerd. Deze maatregelen vormen de basis voor een passend beveiligingsniveau dat aansluit bij de AVG. Opdrachtnemer helpt Opdrachtgever altijd om de verplichtingen rondom de AVG en andere wet- en regelgeving goed in te vullen. In overleg kan Opdrachtgever tijdens de looptijd van de overeenkomst een audit laten uitvoeren; dit gebeurt op eigen kosten.

Opdrachtnemer is aansprakelijk voor schade in het kader van persoonsgegevens door handelen of nalaten van Opdrachtnemer of de subverwerker. Hierbij geldt de aansprakelijkheidsbeperking uit het onderdeel Aansprakelijkheid. Opdrachtnemer kan geen beroep doen op een aansprakelijkheidsbeperking bij een verhaalsactie op grond van artikel 82 van de AVG.

Als de Nederlandse Autoriteit Persoonsgegevens (AP) Opdrachtgever een bindende aanwijzing geeft, meldt Opdrachtgever dit direct aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer doet dan alles wat mogelijk is om naleving te realiseren. Als Opdrachtnemer dit niet doet en er volgt een boete, of als de AP direct een boete oplegt wegens opzet of ernstig verwijtbare nalatigheid aan de kant van Opdrachtnemer, dan geldt de aansprakelijkheidsbeperking uit het onderdeel Aansprakelijkheid niet.

3.1.6 Subverwerkers

Opdrachtnemer verwerkt klantdata in datacenters van haar hostingpartner Root B.V. (KvK: 92479936, Enschede). De datacenters

staan uitsluitend in Nederland en vallen onder Nederlandse wet- en regelgeving. Ze voldoen aan de strenge Nederlandse en Europese wetgeving voor logische en fysieke toegangsbeveiliging en continuïteit en zijn minimaal ISO 27001 gecertificeerd. De (persoons)gegevens worden door Opdrachtnemer en deze subverwerker uitsluitend binnen de Europese Economische Ruimte verwerkt. Voor Opdrachtnemer en haar subverwerker(s) gelden dezelfde verplichtingen. Een actueel overzicht van de door Opdrachtnemer ingeschakelde subverwerkers is beschikbaar via de Customer Support Portal.

In de optionele Premium Editie van Fortes Change Cloud maakt Opdrachtnemer gebruik van Power BI Embedded (Microsoft Azure-service) voor het leveren van managementdashboards. Deze worden geleverd vanuit Microsoft-datacenters in West-Europa. Microsoft Ireland Operations Ltd (registratienr.: IE8256796) is hiermee eveneens een subverwerker.

Opdrachtnemer laat nieuwe subverwerkers geen gegevens verwerken zonder Opdrachtgever daarover tijdig (minimaal 4 weken) te informeren. Opdrachtgever kan bij Opdrachtnemer altijd bezwaar maken tegen een subverwerker. Deze bezwaren handelt Opdrachtnemer op directieniveau af. Als Opdrachtnemer de nieuwe subverwerker toch gegevens laat verwerken, kan Opdrachtgever de overeenkomst per direct beëindigen.

3.1.7 Meldplicht datalekken

Indien blijkt dat bij Opdrachtnemer sprake is van een datalek (als bedoeld in artikel 33 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming) dat door de Opdrachtgever gemeld moet worden aan de Autoriteit Persoonsgegevens en/of de betrokkene(n), dan zal Opdrachtnemer de Opdrachtgever daarover zo snel mogelijk informeren nadat Opdrachtnemer bekend is geworden met het datalek. Opdrachtnemer probeert de Opdrachtgever direct alle informatie te verstrekken die de Opdrachtgever nodig heeft om een volledige melding bij de Autoriteit Persoonsgegevens en/of de betrokkene te verrichten. Indien deze informatie nog niet bekend is (bijvoorbeeld omdat het datalek door Opdrachtnemer wordt onderzocht), zal Opdrachtnemer de Opdrachtgever de informatie verstrekken die de Opdrachtgever nodig heeft om in ieder geval eerst een voorlopige melding bij de Autoriteit Persoonsgegevens en/of de betrokkene te kunnen verrichten.

Als Opdrachtgever een (voorlopige) melding doet bij de Autoriteit Persoonsgegevens en/of de betrokkene(n) over een vermeend datalek bij Opdrachtnemer, terwijl in redelijkheid duidelijk is dat er bij Opdrachtnemer geen sprake is van een datalek in de zin van artikel 33 van de AVG, treden partijen zo spoedig mogelijk in overleg over de melding en een eventuele correctie of intrekking daarvan. Onnodige kosten die Opdrachtnemer aantoonbaar door een dergelijke onterechte melding lijdt, kunnen in redelijkheid worden verrekend.

Opdrachtnemer verzoekt Opdrachtgever om, als Opdrachtgever een (voorlopige) melding bij de AP en/of de betrokkene(n) doet over een datalek bij Opdrachtnemer, eerst Opdrachtnemer te informeren. Zo kunnen partijen samen de juiste beslissingen nemen over de te nemen acties.

Bepaling datalek. Voor het bepalen van een inbreuk in verband met persoonsgegevens gebruikt Opdrachtnemer de AVG en de Beleidsregels meldplicht datalekken als leidraad.

Melding aan de Opdrachtgever. Wanneer bij Opdrachtnemer een beveiligingsincident of datalek optreedt, hoort Opdrachtgever dat zo snel mogelijk nadat dit bij Opdrachtnemer bekend is. Om dit te realiseren kunnen alle medewerkers van Opdrachtnemer een datalek melden via de interne procedure (workflow). Opdrachtnemer verwacht ook van haar subverwerkers dat zij hierbij helpen. Voor de duidelijkheid: Opdrachtnemer meldt een datalek bij een subverwerker uiteraard ook. In dat geval is Opdrachtnemer het contactpunt voor Opdrachtgever.

Termijn van informeren. Bij een beveiligingsincident of datalek informeert Opdrachtnemer de Opdrachtgever zo snel mogelijk, en uiterlijk binnen 48 uur na ontdekking. De Opdrachtgever beoordeelt vervolgens of sprake is van een datalek dat aan de Autoriteit Persoonsgegevens en/of de betrokkene(n) gemeld moet worden. De wettelijke meldtermijn van 72 uur (artikel 33 AVG) begint te lopen zodra de Opdrachtgever kennis heeft van het datalek; in de praktijk het moment waarop Opdrachtnemer de Opdrachtgever heeft geïnformeerd. Opdrachtnemer levert daarbij zo snel mogelijk de informatie die de Opdrachtgever voor een (voorlopige) melding nodig heeft.

Informatie verstrekken. Opdrachtnemer probeert Opdrachtgever altijd direct alle informatie te geven die nodig is voor een eventuele melding bij de AP en/of de betrokkene(n).

Voortgang en maatregelen. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever over de voortgang en de getroffen maatregelen. Hierover maakt Opdrachtnemer afspraken met de primaire contactpersoon bij de melding. Opdrachtnemer houdt Opdrachtgever in ieder geval op de hoogte als de situatie wijzigt, als er extra informatie is en over de maatregelen die worden genomen. Opdrachtnemer registreert alle security-incidenten en handelt deze af via een vaste procedure (workflow). De registratie en afhandeling van security-incidenten toetst Opdrachtnemer via een audit voor de ISO 27001-certificering.

3.1.8 Gegevens verwijderen

Na afloop van de overeenkomst verwijdt Opdrachtnemer alle klantgegevens binnen 30 dagen, zoals vastgelegd in 'Beëindiging van de overeenkomst'. Opdrachtgever kan een verzoek indienen om gegevens eerder te laten verwijderen; Opdrachtnemer is dan verplicht dat te doen.